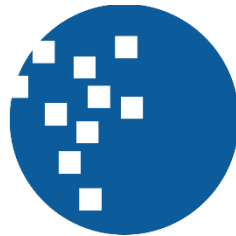


**PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION*
TERHADAP *SMES' PERFORMANCE* DENGAN
DIFFERENTIATION ADVANTAGES DAN *INNOVATION*
CAPABILITY SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM
DI DKI JAKARTA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

FESHIA LIVIYA KRESTANTO

0000042732

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION*
TERHADAP *SMES' PERFORMANCE* DENGAN
DIFFERENTIATION ADVANTAGES DAN *INNOVATION*
CAPABILITY SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM
DI DKI JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

FESHIA LIVIYA KRESTANTO

00000042732

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Feshia Liviya Krestanto
NIM : 00000042732
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION* TERHADAP *SMES' PERFORMANCE* DENGAN *DIFFERENTIATION ADVANTAGES* DAN *INNOVATION CAPABILITY* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA **UMKM DI DKI JAKARTA**** merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan **TIDAK LULUS**. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 10 Mei 2024



(Feshia Liviya Krestanto)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION* TERHADAP *SMES'*
PERFORMANCE DENGAN *DIFFERENTIATION ADVANTAGES* DAN
INNOVATION CAPABILITY SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
UMKM DI DKI JAKARTA**

Oleh

Nama : Feshia Liviya Krestanto
NIM : 00000042732
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 10 Mei 2024

Pembimbing



Elissa Dwi Destari, S.Sos., M.S.M.
0306088501

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

iii

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION* TERHADAP SMES' PERFORMANCE DENGAN DIFFERENTIATION ADVANTAGES DAN INNOVATION CAPABILITY SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM DI DKI JAKARTA

Oleh
Nama : Feshia Liviya Krestanto
NIM : 00000042732
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 3 Juni 2024
Pukul 11.00 s.d 12.30 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

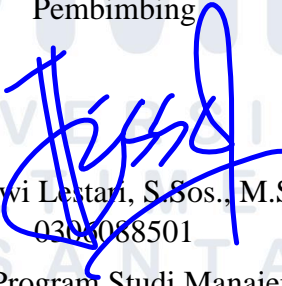


Dr. Ir. Y. Budi Susanto, M.M.
0301056103



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

Pembimbing



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.
0303088501

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

iv

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

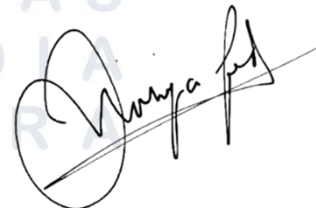
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Feshia Liviya Krestanto
NIM : 00000042732
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : **PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION* TERHADAP *SMES' PERFORMANCE* DENGAN *DIFFERENTIATION ADVANTAGES* DAN *INNOVATION CAPABILITY* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA *UMKM* DI DKI JAKARTA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 10 Mei 2024



(Feshia Liviya Krestanto)

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi ini dengan judul: “PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION* TERHADAP *SMES’ PERFORMANCE* DENGAN *DIFFERENTIATION ADVANTAGES* DAN *INNOVATION CAPABILITY* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM DI DKI JAKARTA” untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) dan mencapai gelar sarjana jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Zefanya Alicia Tabitha, Stefanny Angelina, Bella Angellim, Anna Bella Wang, dan Jocelyn Miljanto, selaku teman seperjuangan penulis dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
7. Veronica dan Andrea, selaku teman penulis yang juga memberi dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
8. Semua rekan penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan laporan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai masukan bagi penulis untuk melakukan perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat, pembelajaran, inspirasi, serta sumber informasi kedepannya bagi para pembaca khususnya para pelaku UMKM di DKI Jakarta.

Tangerang, 10 Mei 2024



(Feshia Liviya Krestanto)



PENGARUH *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION*
TERHADAP *SMES' PERFORMANCE* DENGAN
DIFFERENTIATION ADVANTAGES* DAN *INNOVATION
***CAPABILITY* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM**
DI DKI JAKARTA

(Feshia Liviya Krestanto)

ABSTRAK

UMKM memiliki peran dan kontribusi yang sangat besar bagi perekonomian di Indonesia. UMKM di Indonesia turut menyumbang 60% terhadap PDB dan turut menyerap 97% tenaga kerja atau sekitar 116 juta orang. Meskipun demikian, tingkat kegagalan bisnis UMKM cukup tinggi, khususnya di tahun pertama. Hal ini tentu disebabkan oleh minimnya sumber daya manusia yang berkualitas di Indonesia, sehingga para pelaku UMKM kurang tahu bagaimana cara membesarkan bisnis dan melakukan berbagai inovasi pada produk atau jasa yang mereka tawarkan yang berdampak pada performa bisnisnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* kepada 165 responden. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *entrepreneurial orientation* terhadap *innovation capability*, *entrepreneurial orientation* terhadap *differentiation advantages*, *entrepreneurial orientation* terhadap *SMEs' performance*, *innovation capability* terhadap *differentiation advantages*, *innovation capability* terhadap *SMEs' performance*, dan *differentiation advantages* terhadap *SMEs' performance*. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, upaya peningkatan yang dapat dilakukan UMKM adalah dengan melakukan riset pasar lebih mendalam untuk mengetahui kebutuhan, tren, dan preferensi konsumen dan mulai menerapkan teknologi untuk mengembangkan produk atau jasa baru mereka.

Kata kunci: UMKM, *entrepreneurial orientation*, *differentiation advantages*, *innovation capability*, *SMEs' performance*

THE INFLUENCE OF ENTREPRENEURIAL ORIENTATION ON SMES' PERFORMANCE WITH DIFFERENTIATION ADVANTAGES AND INNOVATION CAPABILITY AS MEDIATING VARIABLES IN MSMES IN DKI JAKARTA

(Feshia Liviya Krestanto)

ABSTRACT (English)

MSMEs have a very large role and contribution to the economy in Indonesia. MSMEs in Indonesia contribute 60% to GDP and absorb 97% of the workforce, or around 116 million people. However, the failure rate of MSME businesses is quite high, especially in the first year. This is, of course, caused by the lack of quality human resources in Indonesia, so that MSME players do not know how to grow their businesses and share innovations in the products or services they offer, which have an impact on their business performance. The method used in this research is a quantitative method by distributing questionnaires online to 165 respondents. The data obtained will be processed using Structural Equation Modeling (SEM) via the SmartPLS 4 application. The results of this research show that there is a positive and significant influence between entrepreneurial orientation on innovation capability, entrepreneurial orientation on differentiation advantages, entrepreneurial orientation on SMEs' performance, innovation capability on differentiation advantages, innovation capability on SMEs' performance, and differentiation advantages on SMEs' performance. Based on the results of this research, efforts to improve that MSMEs can make include conducting more in-depth market research to find out consumer needs, trends, and preferences and starting to apply technology to develop their new products or services.

Keywords: *MSMEs, entrepreneurial orientation, differentiation advantages, innovation capability, SMEs' performance*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Batasan Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Tinjauan Teori.....	19
2.1.1 Manajemen	19
2.1.2 <i>Entrepreneurship</i>	20
2.1.3 <i>Entrepreneurial Orientation</i>	22
2.1.4 <i>Differentiation Advantages</i>	26
2.1.5 <i>Innovation Capability</i>	27
2.1.6 <i>Firm Performance</i>	28
2.2 Model Penelitian.....	29
2.3 Hipotesis	30
2.3.1 Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>Innovation Capability</i>	30

2.3.2	Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>Differentiation Advantages</i>	32
2.3.3	Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i>	33
2.3.4	Pengaruh <i>Innovation Capability</i> terhadap <i>Differentiation Advantages</i>	34
2.3.5	Pengaruh <i>Innovation Capability</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i>	35
2.3.6	Pengaruh <i>Differentiation Advantages</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i>	36
2.3.7	Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i> melalui mediasi <i>Differentiation Advantages</i>	37
2.3.8	Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i> melalui mediasi <i>Innovation Capability</i>	38
2.4	Penelitian Terdahulu	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		48
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
3.2	Desain Penelitian	51
3.2.1	Tipe Metodologi Penelitian	52
3.2.2	Jenis Penelitian	53
3.2.3	Data Penelitian	56
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	57
3.3.1	Populasi	57
3.3.2	<i>Sampling Techniques</i>	57
3.3.3	<i>Sampling Size</i>	61
3.4	Metode Pengumpulan Data	61
3.5	Identifikasi Variabel Penelitian	62
3.6	Operasionalisasi Variabel	64
3.7	Teknik Analisis Data	72
3.7.1	Analisis Data Penelitian <i>Pre-Test</i> Menggunakan <i>Statistical Product and Service Solutions</i>	72
3.7.2	Analisis Data Penelitian <i>Main-Test</i> Menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i>	74
3.8	Uji Hipotesis	84
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		86

4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	86
4.2	Karakteristik Responden	86
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	87
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	88
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	89
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bisnis Berjalan ..	90
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Bisnis.....	91
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Berjualan	92
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan yang Dipekerjakan	92
4.2.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Omset Rata-Rata Harian 93	
4.3	Analisis Deskriptif.....	94
4.3.1	<i>Entrepreneurial Orientation</i>	95
4.3.2	<i>Differentiation Advantages</i>	100
4.3.3	<i>Innovation Capability</i>	103
4.3.4	<i>SMEs' Performance</i>	105
4.4	Hasil Uji Statistik	108
4.4.1	<i>Pre-Test</i>	108
4.4.2	<i>Main-Test</i>	113
4.5	Uji Hipotesis.....	122
4.6	Pembahasan.....	126
4.6.1	<i>Entrepreneurial Orientation</i> berpengaruh positif terhadap <i>Innovation Capability</i>	126
4.6.2	<i>Entrepreneurial Orientation</i> berpengaruh positif terhadap <i>Differentiation Advantages</i>	128
4.6.3	<i>Entrepreneurial Orientation</i> berpengaruh positif terhadap <i>SMEs'</i> <i>Performance</i>	130
4.6.4	<i>Innovation Capability</i> berpengaruh positif terhadap <i>Differentiation Advantages</i>	131
4.6.5	<i>Innovation Capability</i> berpengaruh positif terhadap <i>SMEs'</i> <i>Performance</i>	133

4.6.6	<i>Differentiation Advantages</i> berpengaruh positif terhadap <i>SMEs' Performance</i>	135
4.6.7	Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i> melalui mediasi <i>Differentiation Advantages</i>	136
4.6.8	Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i> melalui mediasi <i>Innovation Capability</i>	138
4.7	Implikasi Manajerial	139
4.7.1	Upaya Peningkatan <i>Entrepreneurial Orientation</i> untuk Meningkatkan <i>Innovation Capability</i>	139
4.7.2	Upaya Peningkatan <i>Entrepreneurial Orientation</i> untuk Meningkatkan <i>Differentiation Advantages</i>	140
4.7.3	Upaya Peningkatan <i>Entrepreneurial Orientation</i> untuk Meningkatkan <i>SMEs' Performance</i>	141
4.7.4	Upaya Peningkatan <i>Innovation Capability</i> untuk Meningkatkan <i>Differentiation Advantages</i>	143
4.7.5	Upaya Peningkatan <i>Innovation Capability</i> untuk Meningkatkan <i>SMEs' Performance</i>	144
4.7.6	Upaya Peningkatan <i>Differentiation Advantages</i> untuk Meningkatkan <i>SMEs' Performance</i>	145
4.7.7	Upaya Peningkatan <i>Differentiation Advantages</i> sebagai Mediator pada Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i>	146
4.7.8	Upaya Peningkatan <i>Innovation Capability</i> sebagai Mediator pada Pengaruh <i>Entrepreneurial Orientation</i> terhadap <i>SMEs' Performance</i> ..	147
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	149
5.1	Simpulan.....	149
5.2	Saran.....	152
5.2.1	Saran bagi UMKM.....	152
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	154
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN	165

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel	65
Tabel 3.2 Tabel Kriteria Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	72
Tabel 3.3 Tabel Kriteria Uji Validitas <i>Main-Test (Convergent Validity)</i>	76
Tabel 3.4 Tabel Kriteria Uji Validitas <i>Main-Test (Discriminant Validity)</i>	77
Tabel 3.5 Tabel Kriteria Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	80
Tabel 3.6 Tabel Kriteria <i>Structural Model</i>	82
Tabel 3.7 Tabel Kriteria Uji Hipotesis	84
Tabel 4.1 Kategori Skala Interval.....	95
Tabel 4.2 Penilaian Deskriptif Variabel <i>Entrepreneurial Orientation</i>	95
Tabel 4.3 Penilaian Deskriptif Variabel <i>Differentiation Advantages</i>	100
Tabel 4.4 Penilaian Deskriptif Variabel <i>Innovation Capability</i>	103
Tabel 4.5 Penilaian Deskriptif Variabel <i>SMEs' Performance</i>	105
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test (Belum Valid)</i>	108
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test (Sudah Valid)</i>	110
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	111
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Main-Test 1 (Convergent Validity)</i>	114
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas 2 <i>Main-Test</i>	115
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas 2 <i>Main-Test (Discriminant Validity)</i>	117
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas 3 <i>Main-Test (Discriminant Validity)</i>	117
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	118
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Collinearity Main-Test</i>	120
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Q² Value Main-Test</i>	121
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>R² Value Main-Test</i>	121
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Hipotesis	122
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji Hipotesis Mediasi.....	125

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

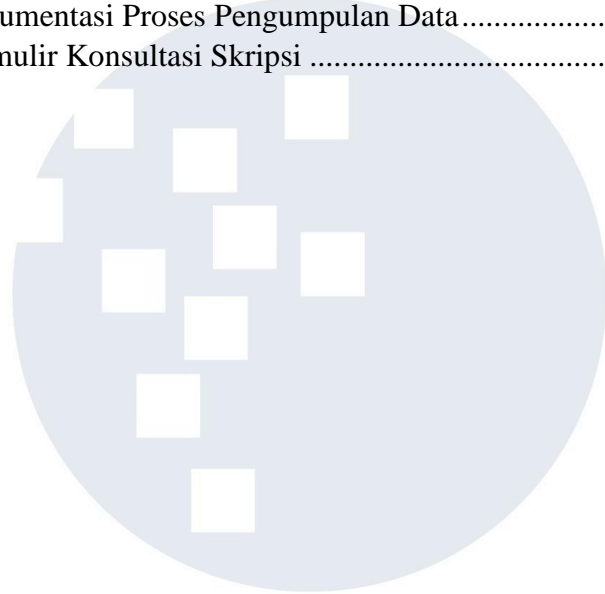
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Perkembangan Jumlah UMKM di Indonesia tahun 2011-2020.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia Berdasarkan Kelasnya.....	3
Gambar 1.3 Penurunan Penjualan Sektor UMKM.....	4
Gambar 1.4 Global Innovation Index (GII) Tahun 2023.....	6
Gambar 1.5 Indeks Daya Saing Daerah Tahun 2022.....	11
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	30
Gambar 3.1 Contoh Jakarta Candle sebagai UMKM yang Mampu Bertahan Bahkan Mengalami Keberhasilan.....	51
Gambar 3.2 Contoh Model Penelitian dari Suatu Variabel Eksogen dan Endogen.....	63
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	87
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	88
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	89
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bisnis Berjalan.....	90
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Bidang Bisnis.....	91
Gambar 4.7 Profil Responden Berdasarkan Cara Berjualan.....	92
Gambar 4.8 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan yang Dipekerjakan.....	93
Gambar 4.9 Profil Responden Berdasarkan Omset Rata-Rata Harian.....	94
Gambar 4.10 Hasil Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	113
Gambar 4.11 Hasil Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	120

U M V N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Utama.....	165
Lampiran 2 Hasil Uji <i>Pre-Test</i> Menggunakan IBM SPSS Statistic versi 26.....	187
Lampiran 3 Hasil Uji <i>Main-Test</i> Menggunakan SmartPLS 4.....	191
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	194
Lampiran 5 Kuesioner.....	213
Lampiran 6 Dokumentasi Proses Pengumpulan Data.....	227
Lampiran 7 Formulir Konsultasi Skripsi	232



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA